

A.I.R.R.I. CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2022/2023
una guida alla struttura e ai servizi offerti dal Centro

INDICE

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DEL CENTRO E DEI FINI ISTITUZIONALI

- 1.1 Natura giuridica
- 1.2 Articolazione territoriale

SEZIONE II: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

- 2.1 Presentazione del Centro di Riabilitazione A.I.R.R.I.- Trattamenti accreditati
- 2.2 Presenza sul territorio
- 2.3 Come raggiungere il Centro
- 2.4 Parcheggio
- 2.5 Descrizione della struttura
- 2.6 Organizzazione del centro
 - A La tipologia delle prestazioni riabilitative
 - B Criteri di classificazione delle patologie
 - C Tempi di attesa
 - D Orari di apertura
 - E Utenza
 - F Modalità di accesso
 - G Il personale socio-sanitario e amministrativo
 - H Attività svolte
 - I Regime privato

SEZIONE III: FATTORI E STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

- 3.1 Prenotazione, esenzioni, accoglienza e informazione chiara - trasparenza
- 3.2 Tempestività - puntualità
- 3.3 Continuità assistenziale
- 3.4 Tutela del diritto alla riservatezza
- 3.5 Personale qualificato
- 3.6 Personalizzazione e umanizzazione
- 3.7 Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- 3.8 Impegni e programmi

SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- 4.1 Reclami
- 4.2 Rapporti con l'associazionismo
- 4.3 Verifica per il rispetto degli standard di qualità

SEZIONE V: CODICE ETICO

- 5.1 Codice etico aziendale
- 5.2 Visione etica
- 5.3 Ambito di applicazione
- 5.4 Principi e norme di riferimento

SEZIONE VI: MODALITA' DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

- 6.1 Tempistica di rilascio

Sezione I
PRESENTAZIONE DEL CENTRO E DEI FINI ISTITUZIONALI

1.1 NATURA GIURIDICA

L'A.I.R.R.I. - Associazione Italiana Riabilitazione Reinserimento Invalidi - si è costituita formalmente nell'anno 1978 con sede e Direzione Generale a Roma.

L'Associazione A.I.R.R.I., come da Statuto, si propone di contribuire alla riabilitazione funzionale degli invalidi ed al loro reinserimento nella vita sociale e produttiva attraverso Centri e strutture per la riabilitazione.

1.2 ARTICOLAZIONE TERRITORIALE

L'A.I.R.R.I. conta numerosi Centri sul territorio nazionale, autorizzati a funzionare in base alle leggi sanitarie italiane; è stata sempre convenzionata prima con il SSN e successivamente con la ATS della Città Metropolitana di Milano e le Regioni.

- **Sede legale e Direzione Generale:** Via Roma n.65 - 00060 FORMELLO (RM)
Tel. 06/90146951

- Centri convenzionati:

- ROMA:	Via Accinni, 20	Tel. 06/39741144-53
- FORMELLO (Roma):	Via M. Marchicelli, 22 -	Tel. 0690146076
- BRACCIANO (Roma)	VIA Dei Lecci n. 109	Tel. 06/99802224
- CIAMPINO (Roma)	Via Giuditta Levato n.13	Tel. 06/31050233
- MILANO:	Via Tertulliano n. 41 -	Tel. 02/55019107-150

Sezione II
INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1. Presentazione del Centro di Riabilitazione A.I.R.R.I.

L'A.I.R.R.I. è un Centro di Riabilitazione Area Generale e Geriatria accreditato con d.g.r. n. VIII/2887 del 6/7/06 e successiva modifica per trasferimento della sede con d.d.g. n. 7769 del 12/8/2013.

TRATTAMENTI ACCREDITATI E A CONTRATTO

Trattamenti ambulatoriali individuali annui: 21.000

Trattamenti domiciliari annui: 9.000

TRATTAMENTI ABILITATI

Trattamenti ambulatoriali individuali annui: 36.000

Trattamenti domiciliari annui: 10.000

Il Centro ha il compito di assistere soggetti di qualsiasi età nel raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, sociale ed emozionale, dopo una perdita funzionale causata da un trauma o da una malattia.

Obiettivo del Centro A.I.R.R.I è quello di svolgere attività di recupero e rieducazione funzionale mediante una presa in carico globale del paziente.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- garantire la continuità assistenziale nell'ambito di ogni singolo progetto riabilitativo;
- garantire l'uniformità di accesso alle prestazioni;
- assicurare ai pazienti una qualità di servizio e di assistenza orientata ai bisogni espressi e/o latenti, attraverso una metodologia di intervento che tenga conto in maniera globale dei bisogni, delle aspettative del paziente e dei suoi familiari, delle sue menomazioni, disabilità e delle abilità residue e recuperabili;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
- formazione e aggiornamento del personale
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori attraverso l'adeguamento della struttura al D.Lgs 81/2008;
- attivare e ottimizzare, per quanto di competenza, le attività di consulenza e collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medicina di base, etc.);
- assicurare disponibilità all'informazione e all'addestramento di pazienti e familiari;

2.2. Presenza sul territorio dell'ATS Città di Milano

20137 MILANO - via Tertulliano n. 41 - Tel. 02/55019107-150 Fax 02/5456299 - mail:airrimilano@airri.it

2.3. - Come raggiungere il Centro

E' possibile raggiungere il Centro A.I.R.R.I. con i seguenti mezzi:

- METROPOLITANA Linea 3 - P.le Lodi
- FILOVIA n. 90 - 91
- TRAM n. 16
- AUTOBUS N.84
- FILOVIA N. 92

2.4. - Parcheggio

Sono stati messi a disposizione dal Comune di Milano n. 2 posti auto per disabili muniti di contrassegno.

2.5 - Struttura

La nostra struttura è situata a piano terreno ed è completamente priva di barriere architettoniche.

All'ingresso c'è un ufficio accoglienza a cui rivolgersi per qualsiasi informazione, una sala d'aspetto per adulti e una sala d'aspetto per minori dove si attende il proprio turno.

All'interno abbiamo una palestra con attrezzature adeguate; n. 4 cabine per effettuare riabilitazione individuale; n. 2 cabina con lettino e apparecchiature elettromedicali per effettuare riabilitazione

individuale e fisioterapia, due sale mediche, due stanze per la logopedia, una stanza per logopedia e psico-terapia, una stanza per psicomotricità, due spogliatoi, quattro wc di cui due per disabili.

2.6. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

A - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Il centro è organizzato per erogare trattamenti individuali, in forma estensiva e di mantenimento, in regime ambulatoriale o domiciliare in base alle esigenze ed alle condizioni personali del paziente:

1) trattamento riabilitativo ambulatoriale

Il trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

La prestazione ambulatoriale può essere:

- 1.a individuale **FASCIA 1** - a basso impegno (30/40 min.) numero massimo di sedute 30
FASCIA 2 - a medio impegno (50/70 min) numero massimo di sedute 40
FASCIA 3 - ad alto impegno (80/90 min) numero massimo sedute 60
pazienti in età evolutiva - (45 min.) numero massimo sedute 180
- 1.b di gruppo **FASCIA 1** - a basso impegno (30/40 min.) numero massimo di sedute 30
FASCIA 2 - a medio impegno (50/70 min) numero massimo di sedute 40
FASCIA 3 - ad alto impegno (80/90 min) numero massimo sedute 60

2) trattamento riabilitativo domiciliare (45 min.) numero massimo di sedute 30

Il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

B - CRITERI DI CLASSIFICAZIONE DELLE PATOLOGIE

1 - Fascia 1 - Utilizzabile per patologie ortopediche senza associazione con patologie concomitanti che complichino la ripresa funzionale, per patologie non recenti, per patologie che comportano facile affaticabilità del paziente e che necessitano la terapia con lavoro intensivo (onde evitare eccessivo affaticamento del paziente), per patologie neurologiche non recenti o in caso di patologia neurologica caratterizzata da impossibilità del paziente di effettuare un lavoro più prolungato, sia fisicamente che attentivamente;

2 - Fascia 2 - Utilizzabili per patologie ortopediche con necessità di trattamento intensivo e prolungato, o con patologie concomitanti che rendano più difficoltoso il recupero funzionale, patologie neurologiche degenerative, progressive o ictali, specie se recenti, limitatamente ai pazienti che possono svolgere un lavoro prolungato;

3 - Fascia 3 - Utilizzabili in caso di gravi patologie ortopediche o neurologiche con associazione multi fattoriale o con presenza di più fattori invalidanti che necessitino di trattamenti riabilitativi in più ambiti, con la presenza di più figure sanitarie (es. Terapista della Riabilitazione, Logopedista)

4 - Pazienti in età evolutiva - E' rivolta a pazienti con disturbi dell'apprendimento, ritardo psicomotorio, malattie del sistema nervoso, malformazioni congenite, disturbi gravi del linguaggio, scoliosi medio gravi con deformità scheletriche, traumatismo osteo muscolari.

5 - Domiciliare - E' rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che ne impediscano lo spostamento, o per situazioni socio-ambientale che impedisca loro l'utilizzo del regime ambulatoriale.

C - TEMPI DI ATTESA:

I tempi di attesa variano a seconda della tipologia di trattamento. Le informazioni sulla tempistica vengono date al momento della prenotazione dalla segreteria.

D - ORARI DELLA STRUTTURA:

Il Centro opera cinque giorni alla settimana con orario continuativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30. Gli orari di segreteria sono i medesimi.

E - UTENZA

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate dal centro A.I.R.R.I. è regolato sulla base delle normative e del protocollo che il Centro ha sottoscritto con l'ATS della Città Metropolitana di Milano

F - MODALITA' DI ACCESSO:

Provenienza dal proprio domicilio,

Il medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta rilascia l'impegnativa per visita specialistica e presa in carico per ciclo riabilitativo. Lo specialista della struttura, se ritiene corretta la presa in carico riabilitativo, stende il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) ed il paziente viene messo in lista d'attesa. Lo specialista del Centro provvede ad emettere la ricetta dei trattamenti su Ricettario Unico SSR.

Per i trattamenti previsti dal Piano Riabilitativo Individuale non sono previsti costi aggiuntivi ad eccezione del ticket in soggetti non esenti (D.G.R. n. 4438/2007).

A conclusione del trattamento l'IDR consegna al paziente la lettera di dimissioni.

La prescrizione su Ricettario Unico del SSR va archiviata nella cartella del paziente.

Provenienza da struttura ospedaliera

La struttura ospedaliera dimette il paziente con il PRI definito dal medico ospedaliero unitamente a certificato redatto su ricettario unico del SSR.

A conclusione del trattamento l'IDR consegna al paziente la lettera di dimissioni.

La prescrizione su Ricettario Unico del SSR va archiviata nella cartella del paziente.

Paziente in età evolutiva. Alleghiamo il modulo unico per la domanda di accettazione con le modalità di presentazione della domanda e la gestione della lista d'attesa presso l'ambulatorio.

Pazienti infraregionali: Per questi pazienti l'ASL di residenza definisce le modalità di accesso alle prestazioni degli IDR.

Pazienti extraregionali che accedono agli IDR Area Generale e Geriatrica lombardi: Tali pazienti accedono agli IDR Area Generale e Geriatrica lombardi con le procedure vigenti nelle regioni di residenza.

1 Progetto riabilitativo

Si definisce *progetto riabilitativo individuale* l'insieme di proposizioni, elaborate dall'équipe riabilitativa, coordinata dal medico responsabile. Il progetto riabilitativo individuale:

- indica il medico specialista responsabile del progetto stesso;
- tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente, dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'équipe curante;
- deve dimostrare la consapevolezza e comprensione, da parte dell'intera équipe riabilitativa, dell'insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici, e di regola può non prevedere una quantificazione degli aspetti di cui sopra, ma ne dà una descrizione in termini qualitativi e generali;
- definisce il ruolo dell'équipe riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- definisce, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- è comunicato in modo comprensibile ed appropriato al paziente e ai suoi familiari;
- è comunicato a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso;
- costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa.

Il medico coordinatore dell'équipe riabilitativa, d'intesa con la stessa équipe, provvede a garantire un flusso costante di informazioni da e con il medico di famiglia, e con tutte le strutture coinvolte nel percorso riabilitativo.

Il progetto riabilitativo individuale è modificato, adattato e nuovamente comunicato al paziente ed agli operatori qualora si verifichi un cambiamento sostanziale degli elementi in base a cui è stato elaborato (bisogni, preferenze, menomazioni, abilità disabilità residue, limiti ambientali e di risorse, aspettative, priorità) anche in relazione ai tempi, alle azioni o alle condizioni precedentemente definiti.

Va, peraltro, rilevato che la stessa programmazione della disponibilità e dell'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative di tutta la struttura garantisce una idonea funzione di supporto, finalizzata alla protezione ed alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i soggetti assistiti, ed è concepita in una logica progettuale, configurando così un vero e proprio "progetto riabilitativo di struttura".

2 Programma riabilitativo

All'interno del progetto riabilitativo, il "programma riabilitativo" definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi.

In particolare:

- definisce le modalità della presa in carico da parte della struttura;
- definisce gli interventi specifici durante il periodo di presa in carico;
- individua ed include gli obiettivi immediati (da raggiungere nello spazio di pochi giorni) e/o gli obiettivi a breve termine (da raggiungere nell'ambito di poche settimane) e li aggiorna nel tempo;
- definisce modalità e tempi di erogazione delle singole prestazioni previste negli stessi interventi;
- definisce le misure di esito appropriate per la valutazione degli interventi, l'esito atteso in base a tali misure ed il tempo di verifica del raggiungimento di un dato esito;

- individua i singoli operatori coinvolti negli interventi e ne definisce il relativo impegno, nel rispetto delle relative responsabilità professionali;
- viene puntualmente verificato ed aggiornato periodicamente, durante il periodo di presa in carico;
- costituisce un elemento di verifica del progetto riabilitativo.

G - IL PERSONALE:

DIRETTORE SANITARIO: dott.sa Geremia Laura - Neurologa

DIRETTORE AMMINISTRATIVO: Lorenzo Necci

PERSONALE MEDICO :

- specialisti in fisiatria
- specialisti in neurologia
- specialisti in neuropsichiatria dell'età evolutiva
- specialisti in ortopedia

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

TERAPISTI DELLA NEURO-PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA

LOGOPEDISTI

PSICOLOGA

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Tutto il personale è munito di cartellino identificativo

H - ATTIVITA' SVOLTE:

- o RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA
- o FISIO KINESI TERAPIA
- o LINFODRENAGGIO
- o LOGOPEDIA PER PAZIENTE ADULTO
- o LOGOTERAPIA PER PAZIENTE IN ETA' EVOLUTIVA
- o SUPPORTO PSICOLOGICO PER PAZIENTI IN ETA' EVOLUTIVA
- o NEURO PSICOMOTRICITA'

REGIME PRIVATO

A - Modalità d'accesso

Il paziente si presenta con una richiesta medica o un programma riabilitativo.

B - Terapie svolte:

- Rieducazione neuromotoria
- linfo drenaggio
- rieducazione posturale globale
- massaggi
- terapia fisica (laserterapia, hilt terapia, elettroterapia antalgica, ionoforesi, ultrasuonoterapia, radar terapia, magneto terapia)
- tecar terapia
- logopedia nell'adulto
- logopedia nel paziente in età evolutiva
- psicoterapia
- neuro psicomotricità

C - COSTI

Il tariffario è esposto in sala d'attesa.

SEZIONE III

FATTORI E STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

Il Centro fa propri i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e si impegna a fornire un servizio conforme ai principi stessi:

Uguaglianza
Imparzialità
Continuità
Diritto di scelta
Partecipazione
Efficienza ed efficacia

Sono stati definiti gli standard di qualità più significativi dal punto di vista dell'utente:

3.1. PRENOTAZIONE-ESENZIONI-ACCOGLIENZA-INFORMAZIONE CHIARA-TRASPARENZA

Il Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.

3.1.1. La struttura dispone di un ufficio per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza burocratica e di segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.

Il personale addetto alla accoglienza, seguendo i protocolli scritti, insieme al paziente:

a - controlla l'esattezza della compilazione del certificato medico;

b - informa il paziente della applicazione del ticket per le prestazioni ambulatoriali in soggetti non esenti (D.G.R. n. 4438/2007).

c - verifica con il paziente, se lo stesso può godere dell'esenzione al ticket oppure no;

1) nel caso in cui il paziente non è esente dal pagamento del ticket viene informato dell'importo:

- per la visita € 22,50 come da DGR VIII/8501 del 26/11/08 e € 6,00 di quota fissa come da D.G.R. n. IX/2027 del 20/7/2011 ;

- per le prestazioni riabilitative €36,00 come da DGR VII/4438 DEL 28.3.07 e € 15 di quota fissa come da D.G.R. n. X/162 del 29/5/2018.

Il pagamento dovrà essere effettuato al momento della visita e al primo trattamento riabilitativo.

2) nel caso in cui risulti esente dal pagamento verifica con il paziente l'esenzione risultante dal tesserino d'esenzione e dalla certificazione medica;

d - spiega e fa firmare al paziente il modulo di consenso al trattamento dei dati personali;

e - spiega al paziente che in segreteria è disponibile il modulo per l'esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali;

f - spiega e fa firmare il regolamento interno della struttura.

3.1.2. Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso degli utenti e l'individuazione dei percorsi).

3.1.3. Il paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento del progetto riabilitativo.

3.1.4. Il centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

3.1.5. Il paziente al termine del ciclo riabilitativo può richiedere, con apposito modulo presente in segreteria copia della cartella clinica. Il Centro garantisce la consegna entro 15 giorni dalla richiesta.

3.2. TEMPESTIVITA' - PUNTUALITA'

Il volume dell'attività in convenzione è condizionato dai limiti indicati nel Decreto autorizzativo regionale e dalle risorse economiche disponibili come da contratto con la ATS della Città Metropolitana di Milano precedentemente citato.

E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

a) le visite vengono effettuate per appuntamento;

b) la gestione della lista di attesa viene eseguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo a disposizione presso la struttura;

c) i trattamenti si effettuano su appuntamento e di conseguenza non esistono tempi di attesa per effettuare la seduta di terapia.

3.3. CONTINUITA' ASSISTENZIALE

3.3.1. La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario, attraverso un organico di fisioterapisti superiore agli standard previsti.

3.4 TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

3.4.1 Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano il paziente sia in documentazione cartacea, sia informatica (vedi documento programmatico previsto dal DGL 30 giugno 2003 n° 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/4/2016)

3.4.2 In entrata è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali dell'utente limitatamente all'attività svolta dal Centro.

3.4.3 E' rispettata la privacy durante lo svolgimento del trattamento riabilitativo.

3.5. PERSONALE QUALIFICATO

3.5.1. Il Centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

3.5.2. Il Centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

3.6. PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

3.6.1 Per ogni paziente viene aperta una cartella clinica contenente i seguenti elementi:

- l'anamnesi personale e familiare
- la diagnosi e l'esame obiettivo
- le valutazioni specialistiche e tecniche
- il programma riabilitativo
- la tipologia e la frequenza degli interventi riabilitativi
- copia della documentazione clinica
- test di valutazione

3.6.2 Il programma riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la sua famiglia.

3.6.3. Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

3.7. SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/2008

3.7.1. Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

3.7.2. I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

3.7.3. Le attrezzature sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione.

3.8. IMPEGNI E PROGRAMMI

L'A.I.R.R.I. persegue l'obiettivo di assicurare il miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e all'aumento della qualità di vita del paziente.

Il Centro è organizzato per ottimizzare la formazione e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento, in funzione dei bisogni contestuali.

- E' monitorato il gradimento dell'utenza, ed un apposito settore valuta costantemente i passaggi critici ed eventuali episodi indesiderati.

<p>Sezione IV STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA</p>

4.1. RECLAMI

Il Centro A.I.R.R.I. garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La segreteria in base alla segnalazione indirizzerà l'utente alle seguenti figure professionali:

- Responsabile amministrativo, per reclami e segnalazioni di ordine organizzativo generale e procedurale;
- Direttore sanitario, per reclami e segnalazione di ordine e valutazione sanitaria;
- Coordinatore dei terapisti, per reclami e segnalazioni di ordine e valutazione riabilitativa.

Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente al referente fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, via fax o telefonicamente. La segreteria provvede a comunicare la risposta e/o soluzione al problema all'assistito entro 20 giorni dalla segnalazione.

4.2. RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO

L'A.I.R.R.I. collabora con le associazioni di categoria che operano nel campo dell'handicap per la difesa dei diritti dei disabili, svolgendo da un lato azioni per favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle persone con handicap e dall'altro lato un'azione di supporto e stimolo nei confronti delle istituzioni pubbliche.

4.3 VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Il Centro è impegnato per un costante miglioramento e verifica della qualità attraverso le seguenti fasi:

- analisi della situazione e identificazione dei problemi intesi come occasioni di miglioramento
- analisi delle cause possibili
- progettazione ed effettuazione dell'intervento migliorativo
- diffusione dei risultati a tutti gli interessati.
- scelta dei criteri e degli indicatori dei livelli soglia di buona qualità

Sezione V
CODICE ETICO AZIENDALE

5.1 CODICE ETICO AZIENDALE

L'Associazione A.I.R.R.I., al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico, la cui osservanza è imprescindibile per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione ed immagine della Società stessa e che costituiscono i fondamenti per il successo e lo sviluppo attuale e futuro.

Le diverse attività devono, quindi, essere conformi ai principi espressi in questo Codice Etico.

L'A.I.R.R.I. riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale nella conduzione delle attività aziendali e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri *soggetti interessati* e della collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti e a tutti coloro che cooperano all'esercizio dell'impresa il rispetto delle regole aziendali e delle norme stabilite nel presente Codice.

5.2 VISIONE ETICA

L'Associazione A.I.R.R.I., nel promuovere il proprio sviluppo mediante il conseguimento degli obiettivi prefissati:

- assume quali principi imprescindibili nel proprio operare l'onestà ed il rispetto delle normative vigenti: tutti i collaboratori sono tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato;
- persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri dipendenti e collaboratori;

- sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla soddisfazione sua e dei suoi familiari, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicura le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato della persona, alla quale garantisce la massima informazione;
- garantisce al proprio personale ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;
- non tollera né favorisce in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
- vigila affinché il proprio personale tecnico e sanitario non si trovi in condizione di incompatibilità in relazione all'unicità del rapporto con il SSR;
- riconosce nelle risorse umane il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale ed astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
- s'impegna a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare la *cultura della sicurezza*, sviluppando la consapevolezza dei rischi ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori;
- identifica nel miglioramento continuo di processi e procedure la condizione necessaria per il perseguimento della buona qualità, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
- promuove l'innovazione, la formazione e la didattica;
- pone la massima attenzione affinché siano evitate situazioni in cui possano verificarsi conflitti di interesse;
- garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso e si astiene dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
- vieta a tutti i collaboratori di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, servizi o prestazioni non dovuti, nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

IL RAPPORTO DI ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

L'A.I.R.R.I. è consapevole dell'importanza e del significato sociale, per la collettività, del servizio erogato. L'erogatore svolge il servizio affidato in regime di accreditamento con il servizio sanitario regionale e deve operare nel rispetto delle previsioni contenute nel Contratto stipulato con le ASL e, attualmente, con la Regione Lazio e la Regione Lombardia, al precipuo fine di consentire agli utenti del servizio il pieno e continuativo esercizio del proprio diritto alla libera e sicura scelta delle prestazioni sanitarie. Nell'ambito dello svolgimento della propria attività ed in considerazione della rilevanza pubblica del servizio erogato, l'A.I.R.R.I. ripone la massima cura nella valorizzazione dell'immagine della tutela alla salute.

VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO

L'osservanza delle norme e delle previsioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali derivanti dai rapporti di lavoro subordinato, per i lavoratori dipendenti, e dai regolamenti contrattuali, per i collaboratori non subordinati.

La violazione delle suddette norme costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro o di collaborazione, con ogni conseguenza di legge o di contratto.

5.3 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Codice Etico si applica all'Associazione A.I.R.R.I.: i principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano con l'Associazione sulla

base di un rapporto contrattuale e/o libero professionale. Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti "destinatari" (soggetti a cui il Codice si rivolge, che sono tenuti cioè all'osservanza dei precetti in essa contenuti)

In particolare, gli Amministratori sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice, nel fissare gli obiettivi, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, nonché in qualsiasi decisione o azione; parimenti, i responsabili di settori specifici, nel dare concreta attuazione all'attività di direzione, dovranno ispirarsi ai medesimi principi, sia all'interno dell'azienda, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei confronti dei terzi che entrano in contatto con l'azienda stessa.

I dipendenti, i collaboratori e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali con l'A.I.R.R.I., sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice.

L'Associazione si impegna a divulgare il Codice Etico presso i "destinatari" mediante i canali informativi aziendali.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, è predisposto un Servizio volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice, l'A.I.R.R.I. ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 - art. 6, comma 4 - ha provveduto all'identificazione di un *Organismo di Vigilanza (ODV)* nella persona di Costanzo Quircio, referente aziendale del Sistema Qualità, l'accreditamento, le procedure operative e la vigilanza [1] che, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative vigenti, e potendosi avvalere anche della collaborazione di:

- Dott. Franca Brusco - Revisore Legale dei conti, così come previsto agli art. 2409 bis e 2477 del c.c.
- D.ssa Stefania Rossetti Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, rif. D.Lgs. 81/2008

provvede anche a:

- monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte dei *soggetti interessati*, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- esprimere pareri in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla revisione periodica del Codice;
- segnalare eventuali violazioni del Codice e proporre idonee misure di rettifica delle *non conformità*.

L'Associazione provvede a stabilire idonei canali di comunicazione attraverso i quali i "destinatari" possano rivolgere le proprie segnalazioni. In ogni caso, tutti i "destinatari" possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che assumerà i provvedimenti del caso garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante.

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari all'Ufficio di Presidenza.

5.4 PRINCIPI E NORME DI RIFERIMENTO

Rispetto della Legge

L'Associazione A.I.R.R.I. riconosce come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutte le Regioni in cui opera e, nella fattispecie, nella Regione Lazio e nella Regione Lombardia.

A tal fine è indispensabile che i rapporti nei confronti di soggetti esterni all'azienda siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza
- al rispetto delle leggi e dei regolamenti
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.

Onestà e Correttezza

I rapporti con tutti i *soggetti interessati* sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

L'onestà e l'integrità rappresentano i principi fondamentali per tutte le attività dell'Associazione e costituiscono elementi imprescindibili della gestione aziendale.

Centralità della Persona

L'Associazione promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona.

I "*destinatari*" devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, nel rispetto delle procedure interne, assicurando il costante supporto di un'informazione veritiera ed esauriente sui protocolli clinici e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (procedura "*consenso informato*").

Garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri ("*Documento della Sicurezza*" L.81/2008).

Non tollera richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

L'Associazione A.I.R.R.I. sostiene e rispetta i diritti della persona in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU.

Imparzialità e Pari Opportunità

L'Associazione A.I.R.R.I si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi *soggetti interessati*.

Trasparenza e Completezza dell'Informazione

L'A.I.R.R.I. si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti i *soggetti interessati* circa la propria situazione ed il proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

Gestione delle Risorse Finanziarie e Trasparenza Contabile

La gestione delle Risorse Finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto delle deleghe conferite, nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni.

Tutte le transazioni e le operazioni effettuate devono avere riscontro in una registrazione contabile adeguata e deve essere possibile la verifica del relativo processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. Per ogni operazione vi deve essere adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

Questo deve consentire: l'agevole registrazione nella contabilità, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la possibilità di errori interpretativi.

Tutti i soggetti sono tenuti ad informare tempestivamente i propri responsabili dell'eventuale riscontro di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili con adeguati canali comunicativi.

Riservatezza delle Informazioni

L'Associazione assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali (*Procedure aziendali di cui al DLG 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 del parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016*).

Tutte le informazioni a disposizione dell'A.I.R.R.I. vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei *soggetti interessati*.

A tal riguardo dipendenti e collaboratori dovranno:

- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalla vigente normativa e dalle relative procedure aziendali;
- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle loro funzioni;
- conservare tali dati in modo da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati nell'ambito delle procedure stabilite ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata.

Prevenzione dei Conflitti di Interesse

L'A.I.R.R.I. opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano apparire, in conflitto con gli interessi dell'Associazione stessa. A titolo esemplificativo, costituiscono conflitto di interessi:

- la cointeressenza del dipendente e suoi familiari in attività di fornitori, clienti, concorrenti;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Associazione;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi dell'Associazione;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera, prestazioni intellettuali) presso clienti, fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi dell'Associazione.

Gli amministratori ispirano il proprio comportamento al dovere di informativa dell'Ufficio di Presidenza di ogni interesse o vantaggio di natura patrimoniale che essi o i loro familiari possano trarre da operazioni sottoposte all'esame dell'Ufficio stesso, nell'ottica di consentirne la più adeguata motivazione circa la convenienza per l'Associazione, e prestando particolare riguardo all'obbligo di corretta ed equilibrata gestione societaria e imprenditoriale delle attività assoggettate a Presidenza e Coordinamento.

Le Direzioni Amministrative dei Presidi A.I.R.R.I. trasmettono alla Direzione Generale, a mezzo contabilità informatizzata, l'elenco di tutte le operazioni effettuate dai Presidi stessi.

Risorse Umane

L'A.I.R.R.I. riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca.

Pertanto la gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori ed alla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale. Non sono ammessi comportamenti che, anche indirettamente, possano costituire delitti contro la personalità individuale previsti dal codice penale e dal d.lgs. 231/2001.

L'A.I.R.R.I. offre quindi pari opportunità di lavoro ad ogni dipendente, sulla base di qualifiche professionali e di capacità di rendimento, selezionando, assumendo, retribuendo in base a quanto previsto dal C.C.N.L. di categoria, nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e delle direttive vigenti. L'A.I.R.R.I. si impegna inoltre a consolidare ed a diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori, al fine di preservarne la salute e la sicurezza e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;

- elabora e comunica le linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi. A tutti i dipendenti e collaboratori si richiede di impegnarsi ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quanto previsto dalle Procedure Aziendali dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'Associazione.

In particolare:

RAPPORTI CON I DIPENDENTI E CON I MEDICI

L'Associazione provvede alla più ampia diffusione del Codice Etico presso i medici ed i dipendenti.

L' A.I.R.R.I. procede all'individuazione ed alla selezione dei medici e dei dipendenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne.

L'Erogatore richiede che i propri medici e i propri dipendenti conoscano ed osservino le prescrizioni del Codice Etico e che, compatibilmente con le possibilità individuali, ne promuovano la conoscenza presso i dipendenti neo-assunti nonché presso i terzi interessati dall'applicazione dello stesso con i quali vengano in contatto per ragioni del loro Ufficio.

I medici ed i dipendenti hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari alle norme del Codice Etico ed esigerne il rispetto;
- rivolgersi ai propri superiori o alle funzioni a ciò deputate in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- riferire tempestivamente ai superiori o alle funzioni a ciò deputate qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni delle norme del Codice Etico e/o qualsiasi richiesta di violare le norme che sia stata loro rivolta;
- collaborare per la verifica delle possibili violazioni con le strutture a ciò deputate.

Il dipendente non potrà condurre indagini personali o riportare le notizie ad altri se non ai propri superiori o alle funzioni a ciò eventualmente deputate. Sono vietate le segnalazioni anonime. I dipendenti sono, quindi, tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza, ogni violazione del Codice Etico di cui vengano a conoscenza.

Qualunque segnalazione infondata ed effettuata in mala fede al fine di arrecare nocumento a colleghi e/o collaboratori verrà considerata infrazione e sanzionata disciplinarmente. L'associazione pone la massima e costante attenzione nella valorizzazione delle risorse umane.

A tal fine considera il criterio meritocratico, della competenza professionale, dell'onestà e della correttezza di comportamento fondamenti privilegiati per l'adozione di ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo al dipendente.

I dipendenti sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori e dei terzi, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica all'interno dell'Azienda.

I medici e i dipendenti devono utilizzare correttamente i beni aziendali messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale. L'A.I.R.R.I. riconosce e rispetta il diritto dei medici e dei dipendenti a partecipare ad investimenti, affari o ad attività di altro genere al di fuori di quella svolta nell'interesse dell'Azienda stessa, purché si tratti di attività consentite dalla legge e/o dal CCNL di settore, nonché compatibili con gli obblighi assunti in qualità di dipendenti.

In ogni caso, i dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della struttura o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'Erogatore e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata al superiore o alla funzione a ciò deputata.

In particolare tutti i medici e i dipendenti sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza. Sono tenuti a curare le proprie competenze e coltivare la propria professionalità, maturando esperienza e collaborazione, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori; a contribuire, mediante il costante impegno professionale ed il corretto comportamento personale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza propri dell'Erogatore nell'erogazione dei servizi sanitari, didattici e scientifici; ad aggiornarsi autonomamente sulla normativa vigente; ad osservare scrupolosamente i precetti previsti dai Codici Deontologici nella misura applicabile al loro operato.

In particolare ai dipendenti, collaboratori e medici è vietato:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli comunque non veritieri;
- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
- utilizzare codici di diagnosi e cura diversi dai codici corrispondenti alla prestazione effettivamente erogata;
- contabilizzare prestazioni ambulatoriali nell'ambito dei ricoveri ordinari;
- duplicare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili;
- tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste d'attesa;
- alterare o manomettere i contenuti della Cartella Clinica in ogni sua parte;
- usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti o di altra invenzione o attività sviluppata dalla struttura e di cui quest'ultima è titolare dei diritti di proprietà individuale.

Clienti

La missione dell'A.I.R.R.I. è quella di fornire ai clienti un'assistenza sanitaria e sociale di alta qualità, nel rispetto degli standard regionali e nazionali.

I clienti sono trattati in modo da preservare la loro dignità, autonomia e autostima.

I clienti e/o le loro famiglie sono tenuti informati circa l'andamento delle cure e sono coinvolti nella valutazione delle decisioni più rilevanti.

A tal fine l'Associazione si impegna a:

- garantire al paziente (o a suo delegato) la più idonea informazione;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri;
- vietare l'adozione, da parte dei "destinatari", di comportamenti favorevoli a disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e assistenziali.

Fa parte degli impegni dell'A.I.R.R.I. promuovere l'educazione sanitaria e la prevenzione delle malattie quale parte dello sforzo per migliorare la qualità della vita dei nostri clienti e della comunità.

Con riguardo alla riservatezza, la raccolta di informazioni mediche sui pazienti è esclusivamente finalizzata alle cure e all'assistenza; l'Associazione è consapevole della natura di tali informazioni e si impegna a mantenerle confidenziali a meno che l'uso delle stesse non sia di diretta utilità per il paziente o richiesto dalla legge.

Il comportamento nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità L'A.I.R.R.I. si impegna:

- a non discriminare arbitrariamente i propri clienti,

- a fornire prodotti e servizi di qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative del cliente stesso e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità,
- ad attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie, commerciali o di qualsiasi altro genere.

Il dipendente o il collaboratore non deve elargire o accettare benefici in danaro o sotto qualsiasi altra forma a qualsiasi soggetto per promuovere o favorire interessi dell'Associazione.

Fornitori

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato. In dettaglio il dipendente non dovrà:

- ricevere alcuna forma di corrispettivo da parte di chiunque per l'esecuzione di un atto del proprio ufficio o contrario ai doveri d'ufficio;
- subire alcuna forma di condizionamento da parte di terzi estranei all'Associazione e dalla medesima a ciò non autorizzati, per l'assunzione di decisioni e/o l'esecuzione di atti relativi alla propria attività lavorativa.

L'Associazione A.I.R.R.I. ha cura che gli unici criteri di scelta dei professionisti e consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica.

Il dipendente o il collaboratore che riceva omaggi, o altra forma di beneficio, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovrà assumere ogni opportuna iniziativa al fine di rifiutare detto omaggio, o altra forma di beneficio, ed informarne il proprio superiore e l'Organismo di vigilanza.

Ambiente

L' A.I.R.R.I. contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Le strategie e la gestione operativa sono improntate ai principi dello sviluppo sostenibile, con una continua attenzione affinché lo svolgimento delle attività venga effettuato nel rispetto dell'ambiente e della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali ed internazionali in materia.

Collettività

L' A.I.R.R.I. è consapevole degli effetti della propria attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi.

Per questo motivo, intende condurre ogni attività nel rispetto delle comunità locali e nazionali.

L' A.I.R.R.I. considera con favore e, nel caso, fornisce sostegno ad iniziative sociali e culturali anche mediante contributi a fondazioni le cui attività siano orientate alla promozione della persona ed al miglioramento della qualità di vita. Tali contributi dovranno essere erogati in modo rigorosamente conforme alla legge e alle disposizioni vigenti e adeguatamente documentati.

Pubblica Amministrazione e Autorità Garanti

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Sovraordinate non può in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione dell'Associazione ed è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle

disposizioni di legge e regolamentari applicabili. Per questo motivo è necessario che venga raccolta e conservata la documentazione relativa ai contatti con la Pubblica Amministrazione.

L'Associazione, attraverso i propri dipendenti o rappresentanti, nonché per il tramite di interposta persona, non deve ricevere, promettere od offrire a pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri interessi o gli interessi della L'Associazione, o anche per compensare o ripagare per un atto del loro ufficio né per conseguire l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

Atti di cortesia commerciale, quali omaggi o forme di ospitalità, o qualsiasi altra forma di beneficio (anche sotto forma di liberalità), sono consentiti soltanto se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore terzo ed imparziale, come atti destinati ad ottenere vantaggi e favori in modo improprio. In ogni caso tali atti devono essere sempre autorizzati e adeguatamente documentati.

E' vietata qualsiasi attività diretta o anche attraverso interposta persona, finalizzata a influenzare l'indipendenza di giudizio o ad assicurare un qualsiasi vantaggio all'Associazione.

Qualsiasi dipendente o collaboratore che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, deve immediatamente riferirne all'Organismo di Vigilanza ovvero al proprio Referente Aziendale.

Per quanto riguarda l'erogazione di fondi pubblici:

- non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni e documenti attestanti fatti e notizie non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse proprio e/o dell'Associazione, contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse, a qualsiasi titolo, dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea;
- è fatto esplicito divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni, comunque denominate, concesse all'Associazione dallo Stato, da un Ente Pubblico o dalla Comunità Europea per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi siano stati assegnati.

Per quanto riguarda la partecipazione a bandi di gara per l'ottenimento di finanziamenti, occorre:

- operare seguendo i principi di correttezza, trasparenza e buona fede;
- al momento dell'esame del bando di gara, valutare la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste;
- intrattenere relazioni chiare e corrette con i funzionari della Pubblica Amministrazione incaricati.

Nel caso di aggiudicazione del finanziamento, occorre altresì garantire:

- il chiaro e corretto svolgimento di quanto previsto dal bando;
- il diligente e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, anche nei confronti di terze parti coinvolte.

L'Associazione si impegna alla piena e scrupolosa osservanza delle regole emesse dalle Authority regolatrici del mercato ed a fornire tempestivamente le informazioni richieste dall'autorità antitrust e dagli altri organi di regolazione nell'esercizio delle loro funzioni.

Ispezioni e Controlli

Periodicamente vengono effettuati controlli dalle strutture pubbliche sulle attività svolte. Ogni dipendente e/o collaboratore deve rispondere con la massima trasparenza e si impegna a non distruggere, alterare o nascondere documenti sia nella fase preparatoria all'ispezione sia nel corso della stessa.

In particolare:

RAPPORTI CON I SOGGETTI DI VIGILANZA E DI CONTROLLO

L'Associazione, in tutte le sue articolazioni, impronta i propri rapporti con i soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo, della loro

autonomia e del loro potere di iniziativa, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni. L'Associazione si impegna a fornire - anche se necessario in via preventiva - tutte le informazioni richieste dai soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo dei servizi erogati, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva. A tal fine, la struttura predispone ed attua le apposite e opportune procedure organizzative deputate ad individuare i soggetti competenti a coordinarsi con gli organi di vigilanza e controllo, nonché a provvedere alla raccolta, elaborazione e trasmissione delle informazioni richieste da tali soggetti.

Disposizioni Sanzionatorie

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2104 del Codice Civile (*Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende*). Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, nel rispetto delle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e dal CCNL di categoria con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e potranno comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

L'osservanza del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con l'Associazione.

La violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Disposizioni Finali

Il presente Codice Etico, ricognitivo della prassi aziendale, è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Associazione A.I.R.R.I.

Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dall'Ufficio stesso e diffusa tempestivamente ai destinatari.

[1] Riferimento manuale della Qualità:

3 § 5.5.2 Rappresentante della direzione

La Direzione Generale ha designato il Rappresentante della Direzione per il SGQ al quale viene assegnata per iscritto l'autorità e la responsabilità di assicurare che il Sistema sia attuato in conformità alla norma di riferimento e in relazione a quanto stabilito.

Egli deve:

- Assicurare l'attuazione e l'aggiornamento dei processi del Sistema.
- Diffondere la cultura della qualità all'interno della struttura.
- Riferire sulle prestazioni del Sistema attraverso rapporti redatti sulla base di dati provenienti da misurazioni, controlli, questionari di soddisfazione, azioni correttive e preventive.
- Proporre azioni di miglioramento.

- Prestazioni dei processi e conformità dei servizi/prodotti (statistiche dei dati di processo; percentuale di servizi/prodotti non conformi).
- Stato delle azioni correttive e preventive (risultati delle azioni intraprese).
- Dati in riferimento ai precedenti riesami (stato delle azioni/cambiamenti definiti in precedenza)
- Modifiche da attuare (in relazione a nuove tecnologie, disposizioni legislative, esigenze economiche).
- Opportunità di miglioramento.

SEZIONE VI

MODALITA' PER OTTENERE IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

6.1 Il paziente, dopo il termine del percorso terapeutico, fa richiesta scritta di rilascio della documentazione sociosanitaria e la consegna in segreteria. La copia conforme verrà consegnata entro 15 giorni lavorativi.

N.B. Il presente documento ha validità triennale, ed è soggetto a revisione annuale. Eventuali aggiornamenti saranno apportati se interverranno sostanziali modifiche legislative o di programmazione istituzionali.

La comunicazione all'utenza delle modifiche verrà segnalata tramite avviso esposto in sala d'attesa e sul sito www.airri.it